

CASE STUDY

Telindus apporte flexibilité et réactivité à la flotte d'autobus de Voyages Emile Weber



voyages

emile weber



telindus

LEURS OBJECTIFS

La société Voyages Emile Weber (VEW) exploite une importante flotte d'autobus, pour différentes entités, à travers le Luxembourg et la Grande Région. VEW fournit une grande variété de services, qu'il s'agisse de transports publics, de bus scolaires, de navettes pour desservir les entreprises ou encore de transports de nuit.

Face à ces différents profils de services et confrontée à une situation de trafic de plus en plus complexe, l'entreprise souhaitait mettre en place les processus et les outils de gestion nécessaire pour faciliter les communications avec les chauffeurs de ses autobus.

VEW voulait bénéficier d'une plus grande flexibilité dans la gestion de ses opérations : gestion des retards, changements d'itinéraire, modifications de planning, etc.

LEURS DÉFIS

- La communication avec les chauffeurs représentait un important challenge. Réunir les informations relatives aux véhicules et aux chauffeurs pouvait prendre de 5 à 10 minutes, ce délai étant à multiplier par le nombre de bus dans le cadre de communication groupées.
- Pour des raisons de sécurité et de conformité à la législation, il était inenvisageable de recourir aux téléphones mobiles des chauffeurs.
- Un autobus n'étant pas systématiquement conduit par le même chauffeur (congs, maladies et autres indisponibilités), c'est le véhicule qui devait être joignable par téléphone.



LA SOLUTION

- Telindus a mis en place une solution de Convergence Fixe Mobile (FMU) qui permet de faciliter et de centraliser les communications.
- Les autobus VEW ont été équipés du matériel nécessaire pour être joints par voie téléphonique (système mains-libres, carte SIM).
- Un numéro de téléphone, accessible via un code abrégé, a été attribué à chaque véhicule.
- Un développement sur mesure a permis d'adapter la solution au besoin spécifique de VEW, à savoir que le code abrégé devait correspondre aux 4 chiffres de la plaque d'immatriculation de l'autobus.

LES RESULTATS

- Le service Loge (service de support) de Voyages Emile Weber peut désormais utiliser directement les chiffres de la plaque minéralogique d'un autobus pour joindre son chauffeur de manière quasi-instantanée, sans devoir effectuer de fastidieuses recherches dans différents répertoires.
- L'implémentation de la solution s'est faite en moins de 3 mois.
- 500 autobus ont été activés à ce jour.

LES BENEFICES POUR VOYAGE EMILE WEBER

- Réduction de la durée des processus d'appel
- Réactivité accrue en cas de modification des conditions du trafic, d'incident ou d'accident
- Diminution du stress chez les employés du service Loge et chez les chauffeurs
- Amélioration du niveau global de sécurité du réseau de transport
- Opérations facilitées par la prise en charge de la gestion de la solution par Telindus.

DÉCOUVREZ LEUR HISTOIRE



« La solution de convergence mise en place par Telindus nous apporte une flexibilité accrue et des gains appréciables en matière de réactivité et de sécurité. La prise en charge de la gestion de la solution par Telindus nous permet de nous consacrer à notre métier en toute sérénité. »

CYRILLE HORPER - Responsable Communication
du Département Mobilité, Voyages Emile Weber